

Yhteispalvelun laajentamishanke

YHTEISPALVELUN LAAJENTAMISHANKKEEN UUTISKIRJE 1/2010

Uutiskirjeessä kerrotaan Yhteispalvelun laajentamishankkeen etenemisestä sekä muista yhteispalvelun kehittämiseen liittyvistä asioista. Uutiskirjeen voi tilata jatkossa omaan sähköpostiinsa lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [yhteispalvelu\(at\)vm.fi](mailto:yhteispalvelu(at)vm.fi).

Otamme mielellämme vastaan aineistoa uutiskirjettä varten, erityisesti paikallistasolla tapahtuvasta toiminnasta. Tekstit voi toimittaa hankkeen projektisihteeriksi Mikko Saariselle, [mikko.saarinen\(at\)vm.fi](mailto:mikko.saarinen(at)vm.fi).

Hankkeen ja alatyöryhmien asettamiskirjeet löytyvät [täältä](#). Hankekaavion näet [tästä](#).

YHTEISPALVELUN ETÄPALVELUPROJEKTIN LOPPURAPORTTI HANKKEEN JOHTORYHMÄSSÄ 14.1.2010

Johtoryhmän mukaan etäpalveluprojektin hyvät kokemukset ovat erinomainen pohja etäpalvelun jatkokehittämiseksi. Jatkotyö tulisi organisoida projektin loppuraportissa tehdyn ehdotuksen mukaisesti Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe -ohjelma) palvelukokonaisuushankkeeksi. Etäpalvelun käyttöönottoon tulisi pyrkiä asteittain ja mahdollisimman nopeasti.

Yhteispalvelun etäpalveluprojektin työryhmä kirjasi loppuraporttiinsa kaiken kaikkiaan 14 ehdotusta etäpalvelun toteuttamisesta sekä vaadittavasta jatkotyöstä. Työryhmän raporttiin on kirjattu ehdotukset mm. etäpalvelun ottamisesta huomioon omana palvelukanavanaan keskeisten yhteispalvelutoimijoiden palvelustrategioissa, sekä ehdotukset soveltuvista laitteistoista ja vaadittavista taustatoiminnoista. Myös kytkennät muuhun meneillään olevaan kehitystyöhön on huomioitu ja etäpalvelu on raportissa sovitettu laajempaan sähköisen asioinnin kehittämisen viitekehykseen.

Projektissa saatujen hyvien kokemusten vuoksi kehittämistyötä tulisi työryhmän näkemyksen mukaan jatkaa. Tämä jatkotyö tulisi organisoida SADe-ohjelman yhteyteen. Näin varmistettaisiin kehitettävien ratkaisujen integrointimahdollisuudet muihin valmisteilla ja toteuttamisvaiheessa oleviin keskeisiin ratkaisuihin, kuten valtion yhteinen viestintäratkaisu sekä valtion kytkentäydin.

Etäpalvelun jatkovalmistelu etenee siten, että etäpalvelua ehdotetaan SADe-ohjelmassa toteutettavaksi tukipalveluhankkeeksi SADe-johtoryhmän seuraavassa kokouksessa 15.2.2010. Tämän jälkeen on mahdollista ottaa kantaa jatkovalmistelun tarkempaan toteuttamiseen ja aikatauluun.

Etäpalveluprojektin työryhmän loppuraportin löydät yhteispalvelun internet –sivuilta [täältä](#). Lähe-tyksen työryhmän järjestämästä etäpalvelupilotoitien palautetilaisuudesta löydät puolestaan yhteispalvelun internet-sivujen keskipalstan alalaidasta [täältä](#).

Lisätietoja:

Marjukka Saarijärvi, [marjukka.saarijarvi\(at\)vm.fi](mailto:marjukka.saarijarvi(at)vm.fi), etäpalveluprojektin työryhmän puheenjohtaja
Mikko Saarinen, [mikko.saarinen\(at\)vm.fi](mailto:mikko.saarinen(at)vm.fi), etäpalveluprojektin työryhmän sihteeri

PALVELUSIHTTEERISTÄ PALVELUNEUVOJA

Yhteispalvelun laajentamishankkeen johtoryhmän kokouksessa 14.1.2010 päätettiin suosittaa palvelusihteerinimikkeen sijalle palveluneuvojaa. Nimike on yhteispalvelupisteessä työskentelevästä virkailijasta yleisesti käytettävä nimike. Tarkoituksena on, että jatkossa palveluneuvonimike otetaan käyttöön kaikissa yhteispalvelupisteissä laajentamishankkeen johtoryhmän suosituksen mukaisesti. Uutta nimikettä käytetään jatkossa myös kaikissa yhteispalveluun liittyvissä teksteissä. Muutoksesta tiedotetaan vielä erikseen yhteispalvelupisteille, kunnille sekä muille yhteispalvelussa mukana oleville keskeisille toimijoille. Palveluneuvoja on ruotsiksi käännettynä servicerådgivare.

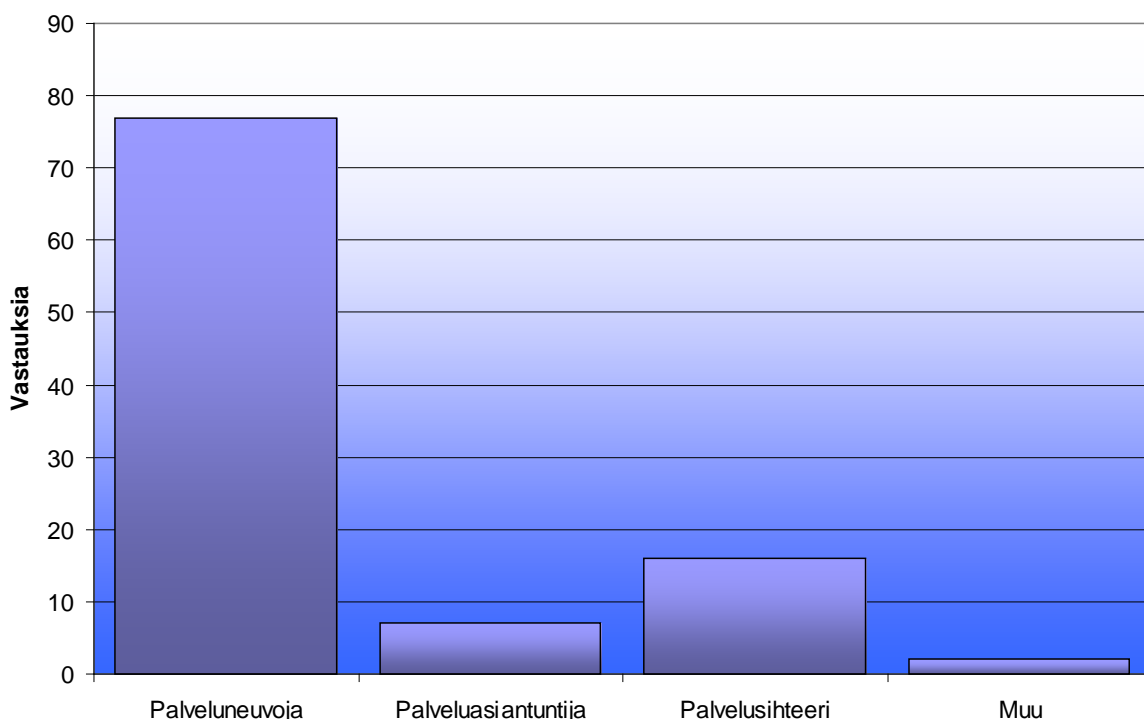
Taustaa

Yhteispalvelun laajentamishankkeen markkinointiviestinnän yhteistyöryhmän yhtenä tehtävänä oli miettiä myös julkisen asiakaspalvelumallin uudistamista selvittäneen selvitysmiehen esittämiä nimike-ehdotuksia. Selvitysmies esitti raportissaan palvelusihteerinimikkeen muuttamista palveluasiantuntijaksi. Palvelusihteerinimike on ollut yleisesti käytössä vuodesta 1997. Laajentamishankkeen eri työryhmissä käytyjen keskustelujen pohjalta päädyttiin kuitenkin esittämään uudeksi nimikkeeksi palveluneuvojaa. Todettiin, että palveluneuvoja-nimike on asiakkaalle informatiivisempi ja kuvaa paremmin yhteispalvelupisteessä työskentelevän virkailijan tehtäviä, jotka uudistuivat uuden yhteispalvelulain myötä v. 2007.

Kysely

Koska uuden nimikkeen yhdenmukainen käyttöönotto on mahdollista vain ao. toimijoiden myötävaikutuksella, suoritti valtiovarainministeriö asiasta kyselyn marraskuussa 2009. Kysely, jossa tiedusteltiin parasta nimikettä yhteispalvelupisteessä toimivalle virkailijalle, toimitettiin kaikkiin yhteispalvelupisteisiin sekä lääninhallitusten ja maakunnan liittojen yhteispalvelun aluevastaaville.

Kyselyn tulokset ”Mikä nimike olisi mielestäsi paras uudeksi nimikkeeksi?”



Lisätietoja:

Leni Haavisto, [leni.haavisto\(at\)vm.fi](mailto:leni.haavisto(at)vm.fi), yhteispalvelun markkinointiviestinnän yhteistyöryhmän puheenjohtaja

Mikko Saarinen, [mikko.saarinen\(at\)vm.fi](mailto:mikko.saarinen(at)vm.fi), yhteispalvelun laajentamishankkeen projektisihteeri

KOULUTUSTA PALVELUNEUVOJILLE

Palvelusihteerikurssi pidetään 17. – 18.3.2010, Helsinki, Radisson SAS Royal. Kurssin ohjelma, ilmoittautuminen ja muut tarkemmat tiedot löytyvät [täältä](#). (Seuraavan, vuoden 2011 kurssin nimi tullaan muuttamaan palvelusihteerinimikkeen vaihtumisen johdosta)

Poliisin asiakaspalvelukoulutukset palveluneuvojille järjestetään 8 -9.4.2010 Tampereella. Aiheina ovat poliisin vakiopalveluvalikoiman mukaisiin palveluihin liittyvä lainsäädäntö ja käytännön kysymykset. Ensisijaisena kohderyhmänä ovat palveluneuvojat, jotka ovat työskennelleet poliisin lupapalvelujen parissa alle kaksi vuotta. Koulutuksesta tullaan ilmoittamaan tarkemmin yhteispalvelun verkkosivustolla sekä yhteispalvelupisteisiin jaettavassa kutsussa. Tämä koulutustilaisuus on osallistujille maksuton, mutta majoitus- ja matkakustannuksista tulee jokaisen huolehtia itse matkustussäännön mukaisesti.

Lisätietoja:

Leni Haavisto, [leni.haavisto\(at\)vm.fi](mailto:leni.haavisto(at)vm.fi), yhteispalvelun kehittämisen ja koulutuksen yhteistyöryhmän puheenjohtaja

KUNNAT VOIVAT HAKEA YHTEISPALVELUN VALTIONAVUSTUSTA

Kirjeet kunnille yhteispalvelun valtionavustuksesta on lähetetty 19.1.2010. Avustuksen toteuttaminen pohjautuu yhteispalvelun rahoitustyöryhmän (toimiaika 21.1. – 31.5.2009) tekemään ehdotukseen. Avustusta haetaan tarkoitusta varten erikseen suunnitellulla lomakkeella, joka on toimitettu kunnille lähetetyn kirjeen liitteenä. Avustus kohdennetaan erityisesti perustamiskustannuksiin. Kirjeen, avustuksen kriteerit ja hakulomakkeen löydät [täältä](#). Avustuksen hakuaika päättyy 15.4.2010.

Lisätietoja:

Teemu Eriksson, [teemu.eriksson\(at\)vm.fi](mailto:teemu.eriksson(at)vm.fi), laajentamishankkeen projektipäällikkö

Mikko Saarinen, [mikko.saarinen\(at\)vm.fi](mailto:mikko.saarinen(at)vm.fi), laajentamishankkeen projektisihteeri

SEITSEMÄNNET ALUE- JA PAIKALLISHALLINTOPÄIVÄT

Valtiovarainministeriön ja Tampereen yliopiston yhdessä järjestämät Alue- ja paikallishallintopäivät järjestetään tänä vuonna Kuopiossa 24. – 25.8. Merkitse päivät jo kalenteriisi. Tilaisuudesta tiedotetaan tarkemmin myöhemmin.

YHTEISPALVELUTILAISUUDET JYVÄSKYLÄSSÄ JA TURUSSA MAAKUNNAN LIITTOJEN JÄRJESTÄMINÄ

Yhteispalvelun alueellinen edistämismvastuu siirtyi Aluehallinnon uudistamishankkeen (ALKU) myötä maakunnan liitoille 1.1.2010. Maakunnan liiton tehtäviin kuuluu jatkossa

- yhteyden luominen ja ylläpitäminen yhteispalveluun osallistuvien tahojen välillä maakunnassa;
- yhteispalvelun mahdollisuuksien seuranta, edistäminen, arviointi ja tiedottaminen;
- yhteispalveluun osallistuvien tukeminen tiedollisesti ja taidollisesti;
- yhteispalvelun yleisen kehityksen seuraaminen; sekä
- yhteistyö aluehallintoviraston kanssa.

Useissa liitoissa tehtävään on tartuttu aktiivisella otteella ja tilaisuuksia järjestettiin jo ennen vuodenvaihdettakin. Varsinais-Suomessa Turussa 20.1. ja Keski-Suomessa Jyväskylässä 21.1. järjestettyjen tilaisuuksien tavoitteena oli saada alulle uusia yhteispalveluneuvotteluja maakunnan alueella. Turun tilaisuudessa tämä toteutettiin eräänlaisen yhteispalveluklinikan avulla: kunnat saivat varata tilaisuudessa ajan palveluntuottajan (esim. Poliisiin tai Kelan) pakeille käydäkseen keskustelua palvelujen järjestämisestä yhteispalveluna kuntalaisille.



Varsinais-Suomen liiton järjestämässä yhteispalvelutilaisuudessa oli paikalla kuntien ja valtion paikallishallinnon palveluntuottajien edustajia. Kuvassa tilaisuuden avaa maakuntajohtaja *Juho Savo*.

Jyväskylän Paviljonkiin oli puolestaan kokoontunut 40 kuntien ja valtion palvelujen tuottajaa sopimaan yhteistyöstä seminaarin puheenjohtajana toimineen Karstulan kunnanjohtaja *Jukka Hiltusen* johdolla. Karstula oli myös laajentamishankkeen etäpalveluprojektin pilottikunta, joten katse tulevaisuuden mahdollisuuksiin palvelujen turvaamisessa ja parantamisessa oli myös vahvasti tilaisuudessa esillä. Yhtä tärkeää oli kuitenkin läpikäydä yhteispalvelun perusasiat; yhteispalvelulain merkitys ja tarkoitus sekä yhteispalvelukonsepti ja siihen liittyvät seikat.

Maakuntahallituksen puheenjohtaja *Helena Pihlajasaaren* avaaman tilaisuuden henki oli hyvä ja keskustelevalta. Päätössanoissaan Pihlajasaari saattoikin todeta entistä paremman yhteistyön alka-neeksi ja maaperän otolliseksi paikallisille jatkoneuvotteluille, joiden synnyttämiseksi maakunnan liiton yhteispalvelun aluevastaavana toimiva apulaisjohtaja *Ari Koskinen* lupasi antaa oman tukensa.

Tämä on yhteispalvelun laajentamishankkeen uutiskirje. Uutiskirjeen voit tilata jatkossa omaan sähköpostiisi lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [yhteispalvelu\(at\)vm.fi](mailto:yhteispalvelu(at)vm.fi). Voit myös halutessasi lopettaa uutiskirjeen tilaamisen ilmoittamalla asiasta samaan osoitteeseen.